

## DAFTAR PUSTAKA

- Andreassen, Stephen W, and Teresa A. Linddestad, 1998, "A Gap Analysis of Professional Service Quality", *Journal of Marketing*, April, Vol, 53, 92-98.
- Anonymous, 1998, "Developing the Company Image" more than "Cosmetic is Required", *Journal of Small Business Report*, April, 1988, p.1-2.
- Basu Swastha dan Irawan, 2000, **Manajemen Pemasaran Modern**, Yogyakarta : Liberty.
- Clow, RM and Varhies, S.D, 1993, "The Comitment – Trust Theory of Relationship Marketing", *Journal of Marketing*, Vol 58.
- Durianto, Darmadi, Sugiarto dan Sitinjak, Tony, 2001, **Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek**, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Engel, James F., Roger, D. Blackwell dan Paul W. Miniard, 1993, **Perilaku Konsumen**, Jakarta : Bina Rupa Aksara.
- Florensisca, Maria, 2005, **Analisis Pengaruh Corporate Image, Value dan Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Program Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Hari Tua, Jaminan Kematian pada PT Jamsostek (Persero) Cabang Semarang, Tesis.**
- Fornell, Claes, Johnson Michael D, Anderson, Eugene W, Jaesung Cha, and Barbara Everitt, 1996, *Journal of Marketing*, Vol 60 (October 1996), p 7-18.
- Gatot, Y., dan Purwanto, W., 2004, "Pengaruh Kefektifan Komunikasi, Kualitas Teknikal, Kualitas Fungsional dan Kepercayaan Pada Komitmen Keterhubungan Pada Bandara Ahmad Yani Semarang", **Jurnal Telaah Manajemen Magister Manajemen STIE Stikubank Semarang, Vol. 1, Edisi 3 : 346-351.**
- Kotler, Philip., 1997, "Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan Implementasi dan Kontrol", Prehalindo, Jakarta.

M Hasan Faiz, 2001, **Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Untuk Menggunakan Kartu Pra-Bayar Simpati Nusantara Di Kota Semarang**, Skripsi FE UNIDP, Tidak dipublikasikan

Oliver L Richard., 1997, **“Satisfaction A Behavioral Prespective On the Consumer”**, New York: Mc Grow – Hill, Companies Inc.

Parasurahman, A, dan Valeire A. Zeithaml, dan Leonard Berry, 1994, *“Reassesment of Expectations as A Comparison Standart in Measuring Service Quality: Implications for Futher Research,” Journal of Marketing*, Vol 58, January, 111-124.

Parasurahman, A., dan Valeire A. Zeithaml, 1988, *“ SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perspection of service Quality “ Journal of Retailing*, Vol 64, Number 1, spring, 12-4.

Rambat, Lupiyoadi, 2001, **“Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik”**, Salemba Empat, Jakarta.

Rantja Djati, S., dan Didit Darmawan, “Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Kesetiaan Pelanggan”, **Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan**, Vol. 7, No. 1, Maret, 2005. p : 48-59.

Rudi Setiawan, 2003. **Teknologi Seluler CDMA dan GSM**. Talk Show Computer Easy di Radio SONORA FM. Kerjasama Radio SONORA FM, dan PT. Elex Media Komputindo

Sekaran, Uma, 1992, **Research Methods for Business: A Skill Building Approach**, Second Edition John Willeyand Sons Inc Singapore.

Selnes, Fred, 1993, “The Relation Between Job Level and Job Satisfaction”, **Group & Organization Management**, Vol. 23, No. 4, pp.470-495, Sage Publications, Inc.

Soepangadi, Raharsri, 2003, **Analisis Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus: Nasabah Taplus Bank BNI Cabang Karangayu Semarang)**, *Tesis*.

Sugiharto, Yohanes, 2005, **”Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Kualitas Nilai”**, *Tesis*.

Sugiyono, 2000, **Metode Penelitian Bisnis**, Alfabeta Bandung.

Tjiptono, Fandy, 1999, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama

Yustiardi, Adi, 2005, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Reputasi Perusahaan Untuk Menciptakan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada PT. BNI Kudus", *Tesis*.

[http : www.elektroindonesia.com](http://www.elektroindonesia.com)

[http : www.satelindo.com](http://www.satelindo.com)

[http : www.x\\_phone.com](http://www.x_phone.com)

<http://www.sinarharapan.co.id/ekonomi/Telekomunikasi/.html>

